

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
1.4. Metode Penelitian.....	4
A. Observasi.....	4
B. Wawancara.....	4
C. Studi Pustaka.....	4
1.5. Ruang Lingkup.....	4
1.6. Hipotesis.....	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 Pengertian jasa.....	6
2.1.2 Karakteristik jasa.....	7
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.5 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	12
2.2. Penelitian Terkait.....	14
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian.....	15

